

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir  
Sidang Akademik 2007/2008

April 2008

**JRW 340 – PEMASARAN PERKHIDMATAN**

Masa : 3 jam

---

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **EMPAT** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab SEMUA soalan.

Sila pastikan bahawa anda telah menulis angka giliran dengan betul. Tuliskan angka giliran di setiap kertas jawapan anda.

Keseluruhan soalan diperuntukkan 100 markah.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

**Jawab SEMUA soalan.**

**SOALAN 1 (25 markah)**

**Sila baca petikan di bawah dan seterusnya jawab soalan yang diberikan.**

Salwa, seorang pegawai perakaunan di bank BMX, sempat mendapatkan maklumat dari Internet mengenai cuaca hari tersebut. Dijangkakan cuaca pada hari ini akan hujan, jadi dia mencapai payung sebagai persediaan. Semasa sedang menunggu bas untuk ke pejabatnya, beliau sempat menelefon pihak ASTRO untuk menambah siaran “movie channel”.

Bas tiba tepat pada masanya. Sebagaimana biasa, Salwa akan menunjukkan kad pass bulanan kepada pemandu bas yang memberikan senyuman dan layanan mesra kepadanya. Malangnya bas tersebut telah penuh dan tanpa pilihan Salwa terpaksa berdiri.

Setibanya di pejabat, Salwa melihat rakannya Fitriah sedang berhadapan dengan seorang pelanggan, iaitu Encik Samad yang sedang marah dan dengan nada suara yang sangat tinggi beliau menengking Fitriah. Fitriah tidak berkata apa-apa malah meneruskan transaksi yang diminta oleh pelanggan tersebut, selepas selesai berurusan Encik Samad terus keluar dari bank dengan muka yang masih marah sambil membebel. Situasi tersebut telah mengganggu pelanggan lain.

Waktu tengahari, Salwa dan tiga orang rakannya makan tengahari di Kafeteria Mutiara yang telah diubahsuai. Sebelumnya, makanan yang disediakan tidak menyelerakan malah harga yang dikenakan tidak berpatutan. Suasana kafeteria agak suram dan membosankan. Tetapi setelah diubahsuai, kafeteria tersebut telah mendapat nafas baru dengan warna yang terang dan bersemangat, dan pelbagai gerai kecil menjual pelbagai pilihan makanan disediakan. Suasana di kafeteria riuh rendah kerana dipenuhi oleh ramai pelanggan.

Setelah makan tengahari, Salwa mengeluarkan wang daripada mesin automatik. Memandangkan Salwa akan menghadiri majlis makan malam pada malam ini, dia menghubungi Salon D-Trance untuk temujanji pada pukul 5.30 petang. Tepat jam 5.30 petang Salwa sampai di salon, tetapi Salwa hanya dilayan selepas 30 minit menunggu dan pemilik salon hanya memohon maaf kepada Salwa tanpa penjelasan. Tempoh dandan mengambil masa selama 40 minit. Salwa membayar bil yang dikenakan secara tunai kerana tiada mesin kad kredit disediakan di salon tersebut.

Salwa meninggalkan salon dan berjalan ke rumah. Dalam perjalanan, beliau singgah di kedai dobi untuk mengambil pakaian yang dicuci. Pakaian yang dicuci tidak siap seperti mana yang dijanjikan. Malah ianya amat perlu dan penting untuk dipakai oleh Salwa pada majlis makan malam nanti. Salwa beranggapan pekerja kedai dobi tersebut tidak melayan pelanggan dengan mesra dan sepatutnya.

Sekembali di rumah, Salwa mendapatkan surat-surat di peti surat. Salah satu surat yang diterima ialah daripada agensi insuran yang mana memerlukan Salwa untuk membuat



potongan secara automatik bagi bayaran premium. Salwa juga mendapat poskad daripada pakar cermin mata untuk lawatan pemeriksaan mata. Pada masa yang sama, Salwa turut mendapat sekeping poskad diskaun bagi kanta sentuh. Beliau menyimpan kad diskaun tersebut untuk mencuba perkhidmatan yang dijanjikan.

Setelah kembali ke rumah Salwa mencapai telefon dan memanggil penghantar Pizza Hut untuk membuat penghantaran bagi makan malam untuk dua orang anaknya.

- (a) Nyatakan setiap perkhidmatan yang telah dan akan digunakan oleh Salwa, serta bincangkan keperluan yang perlu ada bagi memastikan Salwa mendapat kepuasan daripada perkhidmatan yang diterimanya.  
(8 markah)
- (b) Perlakuan yang ditunjukkan oleh Encik Samad adalah dikenali sebagai “*jaycustomer*”. Kategori “*jaycustomer*” manakah yang ditunjukkan oleh Encik Samad dan berikan cadangan anda dan tindakan yang perlu diambil oleh pengurus bank BMX bagi menangani masalah tersebut.  
(7 markah)
- (c) Adakah perkhidmatan layandiri dapat membantu Salwa dalam memenuhi kehendak beliau? Bincangkan kebaikan dan kelemahan Teknologi Layan Diri (TLD) yang digunakan dari perspektif pengguna.  
(10 markah)

#### SOALAN 2 (20 markah)

- (a) Kebanyakan firma perkhidmatan menyediakan sistem penempahan kepada pelanggannya, iaitu pelanggan boleh membuat penempahan samaada melalui telefon, laman web, e-mail atau sistem pesanan ringkas (SMS). Bincangkan faedah-faedah yang diperoleh oleh pelanggan dan juga firma dari sistem penempatan ini.  
(12 markah)
- (b) Cadangkan bagaimana restoran makanan segera seperti Pizza Hut dan Mc Donald boleh mengatasi masalah permintaan yang kurang ketika kemampuan adalah berlebihan. Cadangan anda mestilah disertakan dengan contoh.  
(8 markah)

#### SOALAN 3 (15 markah)

- (a) Berikan definisi “*Serviceapes*”.  
(3 markah)
- (b) Terdapat TIGA (3) dimensi utama dalam “*Serviceapes*” Model. Nyatakan dan jelaskan ketiga-tiga dimensi tersebut dan kesannya kepada pelanggan.  
(12 markah)

**SOALAN 4 (20 markah)**

- (a) Bincangkan 'kenapa pusat perkhidmatan (*service centers*) dan perkhidmatan "hotlines" penting kepada persepsi pelanggan. Berikan contoh untuk menyokong perbincangan anda.  
(10 markah)
- (b) Berikan contoh sabotaj perkhidmatan secara 'covert' dan 'overt' yang dilakukan oleh pekerja restoran ke atas perkhidmatan yang diberi kepada pelanggan.  
(5 markah)
- (c) Nyatakan LIMA (5) kemahiran yang perlu ada bagi membolehkan sesuatu pasukan berfungsi dengan baik.  
(5 markah)

**SOALAN 5 (20 markah)**

- (a) Berikan definisi kesetiaan (*loyalty*) dalam konteks perkhidmatan serta nyatakan EMPAT (4) jenis dimensi kesetiaan.  
(6 markah)
- (b) Kebanyakan organisasi perkhidmatan menawarkan kad keahlian kepada pelanggan bagi membentuk kesetiaan seperti Kad Mesra (PETRONAS), Bonus Link dan Kad Enrich (MAS). Bincangkan kelebihan yang ditawarkan kepada pemegang kad tersebut dan apakah faedahnya kepada organisasi.  
(14 markah)